

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi masa kini, kemajuan Teknologi Informasi telah berkembang pesat, Kemajuan Teknologi mempunyai dampak pada peningkatan *efektifitas* dan *efisiensi* dalam melakukan setiap pekerjaan. Salah satunya terletak pada sistem informasi manajemen kegiatan masjid, masjid adalah pusat kegiatan ibadah bagi ummat islam. Selain sebagai tempat sholat 5 waktu masjid juga di berdayakan sebagai tempat kegiatan hari-hari besar islam, tempat pengelolaan zakat maupun tempat kajian dan diskusi keagamaan. Dimana kegiatan tersebut membutuhkan manajemen yang baik agar dapat menghasilkan informasi maupun data-data yang akurat untuk bisa di sampaikan pada masyarakat.

Manajemen strategis (strategic management) dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu untuk memformulasi, mengimplementasi dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya (david,2006). Seperti tersirat dalam definisi, manajemen strategis berfokus pada integrasi manajemen, pemasaran, keuangan, operasi, penelitian dan pengembangan, dan sistem informasi computer untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Dalam proses penelitian juga tidak sedikit masjid-masjid yang berdiri atas swadaya masyarakat yang sadar dan mengerti akan hidup beragama. Tinggal kini bagaimana kepengurusan masjid yang sudah ada itu, sehingga masjid-masjid tersebut sebagai tempat ibadah dalam arti sempit untuk melakukan shalat, namun juga sebagai tempat ibadah dalam arti luas yaitu seperti tempat pembinaan

masyarakat sekitarnya untuk membina lingkungan hidup sejahtera, bagaimana masyarakat sekitarnya dapat tercipta “*qalibun mu’alaqun fiil masaajid*” seperti yang disabdakan Rasulullah swt.

Kenyataan yang ada menunjukkan yang sebaliknya, masih banyak masjid di sekitar kita yang tidak mempunyai kepedulian terhadap jamaahnya. Masjid hanya berpusat pada satu tangan ulama’ setempat. Ia menjalankan peran rangkap sebagai imam sekaligus sebagai khotib, amil, dan lain-lain. Sehingga masjid hanya berfungsi semata-mata untuk sebagai tempat ibadah saja.

Dari permasalahan di atas, setelah penulis mengamati persoalan-persoalan masjid yang ada, penulis menganggap bahwa masjid Jami Al-Hidayah cocok dijadikan tempat penelitian, penulis menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode SERVQUAL merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan dan dikembangkan oleh Zeithaml Parasuraman & Berry pada tahun 1980-an. Teknik pengukuran kualitas ini digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan (*jamaah masjid*) terhadap suatu masjid.

Dan penulis juga mengamati dari persoalan – persoalan masjid yang ada, pendistribusian zakat dilakukan dengan cara memilih calon penerima zakat dari kriteria-kriteria yang ada, dalam menentukan calon penerima zakat panitia masih menggunakan persepsi atau anggapan dari masing-masing panitia sehingga menyebabkan kurang tepat dalam memilih calon penerima zakat untuk memberikan zakat kepada calon penerima zakat yang berhak menerimanya. Sistem pendukung keputusan pendistribusian zakat dibangun dengan bahasa pemrograman php, serta memanfaatkan database mysql sebagai database server. Sistem pendukung

keputusan pendistribusian zakat diharapkan dapat mendukung pemilihan calon penerima zakat. Metode yang digunakan adalah Metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)*. Metode SMART adalah metode dalam pengambilan keputusan multiatribut. Teknik pengambilan keputusan multiatribut ini digunakan untuk mendukung pembuat keputusan dalam memilih beberapa alternatif.

Berdasarkan hal – hal diatas, maka penulis memutuskan membuat skripsi dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Masjid Berbasis Web Menggunakan *SERVQUAL* Dan *SMART* pada Masjid Jami Al-Hidayah”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian dan pengamatan yang penulis lakukan pada sistem pengolahan data tersebut, dapat dilihat masalah – masalah yang dihadapi yaitu :

Bagaimana cara merancang dan mengelola manajemen kegiatan masjid berbasis web agar lebih efektif dalam segala aspek dan efisien dalam segala kegiatan dengan menggunakan metode service quality (*servqual*) dan metode simple multi attribute rating technique (*smart*) ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall* sedangkan metode yang digunakan untuk perancangan sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)*, dan untuk mengukur kualitas pelayanan

masjid penulis juga menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*.

2. Penentuan kriteria sebagai calon penerima ZIS, terdiri dari beberapa kriteria, yang diantaranya jumlah tanggungan (anak), status (pekerjaan), penghasilan (per bulan), kebutuhan hidup (per bulan), tempat tinggal.
3. *Tools* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini mencakup bahasa pemrograman Javascript, PHP dengan *database* MySQL, serta XAMPP sebagai *web server*.

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dari laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Memanajemen segala aktivitas kegiatan masjid kedalam sistem aplikasi serta memadukannya dengan metode – metode yang ada.
2. Menggunakan Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) untuk penyeleksian dalam menentukan ZIS.
3. Dapat menentukan penerima ZIS sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
4. Menggunakan service quality (SERVQUAL) untuk mengukur kualitas pelayanan masjid terhadap jamaah.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat utama manajemen strategis agar membantu staf masjid dalam menformulasikan strategi lebih baik dengan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis, logis dan rasional untuk pemilihan strategi.
2. Meningkatkan efektifitas dan mengurangi subjektifitas dalam proses penentuan ZIS.
3. Mempercepat proses pemilihan dan memudahkan pihak Masjid Jami Al-Hidayah dalam menentukan penerima zakat (mustahik).
4. Memudahkan staf masjid dalam menghasilkan feedback dari jamaah masjid dalam proses pengembangan pelayanan.

### **1.5 Metode Penelitian**

Tugas akhir yang berjudul **“SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEGIATAN MASJID BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SMART”** ini menggunakan beberapa metode, yaitu sebagai berikut.

### **1.6 Metodologi Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari langkah-langkah berikut :

1. Kajian Literatur

Melakukan studi kepustakaan dengan melengkapi informasi yang berhubungan dengan aplikasi yang dibuat.

2. Survei dan Wawancara

Melakukan survei dan wawancara kepada Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) tentang sistem yang sudah berjalan dan untuk mengetahui pola sistem aplikasi yang dibutuhkan.

## **1.7 Metodologi Perancangan Sistem**

Dalam pengembangan aplikasi sistem pendukung keputusan berbasis web ini penulis menggunakan metodologi waterfall. Metodologi waterfall adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian.

Model pengembangan *software* ini yang diperkenalkan oleh Winston Royce pada tahun 70-an ini merupakan model klasik yang sederhana dengan aliran sistem yang linier — keluaran dari tahap sebelumnya merupakan masukan untuk tahap berikutnya. Pengembangan dengan model ini adalah hasil adaptasi dari pengembangan perangkat keras, karena pada waktu itu belum terdapat metodologi pengembangan perangkat lunak yang lain. Proses pengembangan yang sangat terstruktur ini membuat potensi kerugian akibat kesalahan pada proses sebelumnya sangat besar dan acap kali mahal karena membengkaknya biaya pengembangan ulang.

## **1.8 Sistem Penulisan**

Dalam Penulisan laporan kerja praktek ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum penulisan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori dasar yang menunjang dalam pembahasan penelitian yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat.

## **BAB III RANCANGAN PROGRAM**

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan sistem yang akan dibuat.

## **BAB IV IMPLEMENTASI**

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan implementasi sistem yang telah dibuat berdasarkan rancangan pada bab sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan rangkuman dari seluruh tulisan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.